

Zufriedenheit mit ambulanten Pflegediensten

*Ergebnisse mit dem PPSQ-AC
(Paderborn Patient Satisfaction Questionnaire – Ambulant Care)*

Ergebnisbericht 06
Werkstatt für Organisations- und
Personalforschung e.V., Berlin

Juni 2004

*Dr. Renate Ortlieb
Universität Flensburg*

*Prof. Dr. Klaus Bendel
KFH NW, Abt. Paderborn*

*Prof. Dr. Wenzel Matiaske
Universität Flensburg*

Das Projekt wurde finanziell gefördert
durch die Robert Bosch Stiftung

Dr. Renate Ortlieb war wissenschaftliche Mitarbeiterin am Internationalen Institut für Management der Universität Flensburg und ist Mitglied der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V., Berlin.

Prof. Dr. Klaus Bendel ist Professor für Soziologie am Fachbereich Sozialwesen der Katholischen Fachhochschule Nordrhein-Westfalen in Paderborn und Mitglied der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V., Berlin.

Prof. Dr. Wenzel Matiaske ist Professor für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Personalwirtschaft und Organisation, am Internationalen Institut für Management der Universität Flensburg und Mitglied der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V., Berlin.

Dieser Ergebnisbericht einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung der AutorInnen unzulässig. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

© Ortlieb/Bendel/Matiaske
Flensburg/Paderborn 2004

Kontakt:

Dr. Renate Ortlieb: renate.ortlieb@werkstatt-opf.de

Prof. Dr. Klaus Bendel: k.bendel@kfhnw.de

Prof. Dr. Wenzel Matiaske: wenzel.matiaske@werkstatt-opf.de

Weitere Veröffentlichungen zum Projekt:

Bendel, K./Matiaske, W./Schramm, F./Weller, I. (2001): „Kundenzufriedenheit“ bei ambulanten Pflegedienstleistern, in: Zerres, M.P./Zerres, C. (Hrsg.): Gesundheitsmarketing: Analyse ausgewählter Träger des deutschen Gesundheitswesens unter besonderer Berücksichtigung einer Patientenautonomie, München/Mering: Hampp, S. 247-270. Dieser Aufsatz ist auch erschienen als Bericht Nr. 3 der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V., Berlin, unter dem Titel: „Kundenzufriedenheit“ bei ambulanten Pflegedienstleistern. Bestandsaufnahme und Vorschläge für ein stresstheoretisch fundiertes Messinstrument.

Bendel, K./Matiaske, W./Schramm, F./Weller, I. (2002): Patientenzufriedenheit mit ambulanten Pflegediensten. Erste Ergebnisse mit dem PPSQ-AC (Paderborn Patient Satisfaction Questionnaire – Ambulant Care). Ergebnisbericht Nr. 1 der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V., Berlin.

Ortlieb, R./Bendel, K./Matiaske, W./Schramm, F./Weller, I. (2003): Zufriedenheit mit Einrichtungen der stationären Altenhilfe. Ergebnisse mit dem PPSQ-SC (Paderborn Patient Satisfaction Questionnaire – (In)Station Care). Ergebnisbericht Nr. 4 der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V., Berlin.

sowie unter: www.werkstatt-opf.de. Unter dieser Adresse finden Sie auch die Berichte der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V., die kostenlos heruntergeladen werden können.

1. Einleitung

Im Zeitraum zwischen Februar und April 2004 wurden in 19 ambulanten Pflegediensten – Mitglieder des Diözesan-Caritasverbandes Paderborn, der Gesellschaft für Alten- und Behindertenhilfe Berlin sowie des Vereins für Krankenpflegeeinrichtungen in Berlin – Befragungen von Patient(inn)en und deren Angehörigen bzw. nahestehenden Personen durchgeführt. Ziel war es, die Zufriedenheit der Kund(inn)en mit den jeweiligen Pflegediensten zu messen. Diese Bestandsaufnahme ist Teil langfristiger angelegter Qualitätsverbesserungs- bzw. Organisationsentwicklungsprozesse. Ergänzend zu Ergebnisberichten für die einzelnen beteiligten Pflegedienste werden in diesem Bericht die Ergebnisse aller beteiligten Einrichtungen zusammenfassend dokumentiert.

Die Befragung gehört zur zweiten Erprobungsphase in einem langfristig und interdisziplinär angelegten Projekt, in dem Wissenschaftler/innen der Katholischen Fachhochschule Nordrhein-Westfalen, der Universität Flensburg sowie der Hamburger Universität für Wirtschaft und Politik zusammengeschlossen sind. Ziele dieses Projekts sind die Entwicklung von standardisierten Fragebögen zur Messung der Kund(inn)enzufriedenheit mit Einrichtungen der Altenhilfe, die Erprobung dieser Instrumente in der Praxis sowie die Förderung des wechselseitigen Austausches von wissenschaftlichen und praxisorientierten Erkenntnissen. Das Projekt wurde zwischen Juni 2003 und Mai 2004 finanziell gefördert durch die Robert Bosch Stiftung.

Im Bereich der ambulanten Pflegedienstleistungen mangelt es an erprobten und zuverlässigen Instrumenten zur Messung der Kund(inn)enzufriedenheit. Die Erhebung von aussagekräftigen Kennzahlen ist jedoch nicht nur vor dem Hintergrund der aktuellen gesetzlichen Vorgaben von besonderem Interesse. Valide Kennzahlen können darüber hinaus von den Pflegediensten Gewinn bringend genutzt werden, indem sie als Informationsgrundlage dienen

- für die (kontinuierliche) Verbesserung der Leistungen (der Strukturen, Prozesse und Ergebnisse),
- für das Marketing (z.B. für das Zusammenstellen des Leistungsangebots und für die externe Kommunikation) und
- für die Gestaltung der Personalpolitik (z.B. für die Personalentwicklung und für die Anreizgestaltung).

Der von uns entwickelte Fragebogen PPSQ-AC (Paderborn Patient Satisfaction Questionnaire – Ambulant Care) soll diese Lücke auf der Seite der Messinstrumente schließen. Der PPSQ-AC, der in einer Patient(inn)en-Variante und in einer Angehörigen-Variante verfügbar ist, besteht aus vier Teilen: Er beginnt mit Fragen, die sich auf den zurückliegenden Zeitpunkt der Auswahl des Pflegedienstes beziehen. Es folgen Fragen zu verschiedenen Zufriedenheitsfacetten. Daran schließt sich eine Frage zum Verhalten bei Unzufriedenheit mit dem Pflegedienst an. Der Fragebogen endet mit Angaben zur Person der Patientin/des Patienten. Die theoretische Fundierung des PPSQ-AC kann in einem gesonderten Bericht nachgelesen werden (Bendel et al. 2000; 2001).

Aufbauend auf Ergebnissen und Erfahrungen in Zusammenhang mit früheren Befragungen mit dem PPSQ-AC wurde der Fragebogen für die Befragungen, die diesem Ergebnisbericht zugrunde liegen, weiterentwickelt. So wurden zum Beispiel einzelne Fragen gestrichen oder umformuliert, die in früheren Befragungen besonders häufig

nicht beantwortet wurden. Außerdem wurde die Antwortskalierung vereinheitlicht, um das Beantworten der Fragen zu erleichtern. Zusätzlich zu der in der vorangegangenen Erprobungsphase eingesetzten Fragebogen-Variante für Patient(inn)en wurde eine Variante für Angehörige bzw. andere den Patient(inn)en nahestehende Personen entwickelt.

Wir bedanken uns an dieser Stelle bei allen Institutionen und Personen, die uns wertvolle Ratschläge für die Weiterentwicklung des Fragebogens gegeben haben, namentlich bei Uwe Brucker und Jürgen Brüggemann (MDS Essen), Rolf Porst (ZUMA Mannheim), Claudia Schacke und Susanne Zank (Freie Universität Berlin), Charlotte Strümpel (European Centre for Social Welfare Policy and Research, Wien) sowie bei den Mitgliedern der Steuerungsgruppe des Projekts „Auf dem Weg zu einem systematischen Qualitätsmanagement in Pflegeeinrichtungen der Altenhilfe“ im Diözesan-Caritasverband Paderborn. Außerdem danken wir allen Einrichtungen und Personen, die an der Befragung teilgenommen haben.

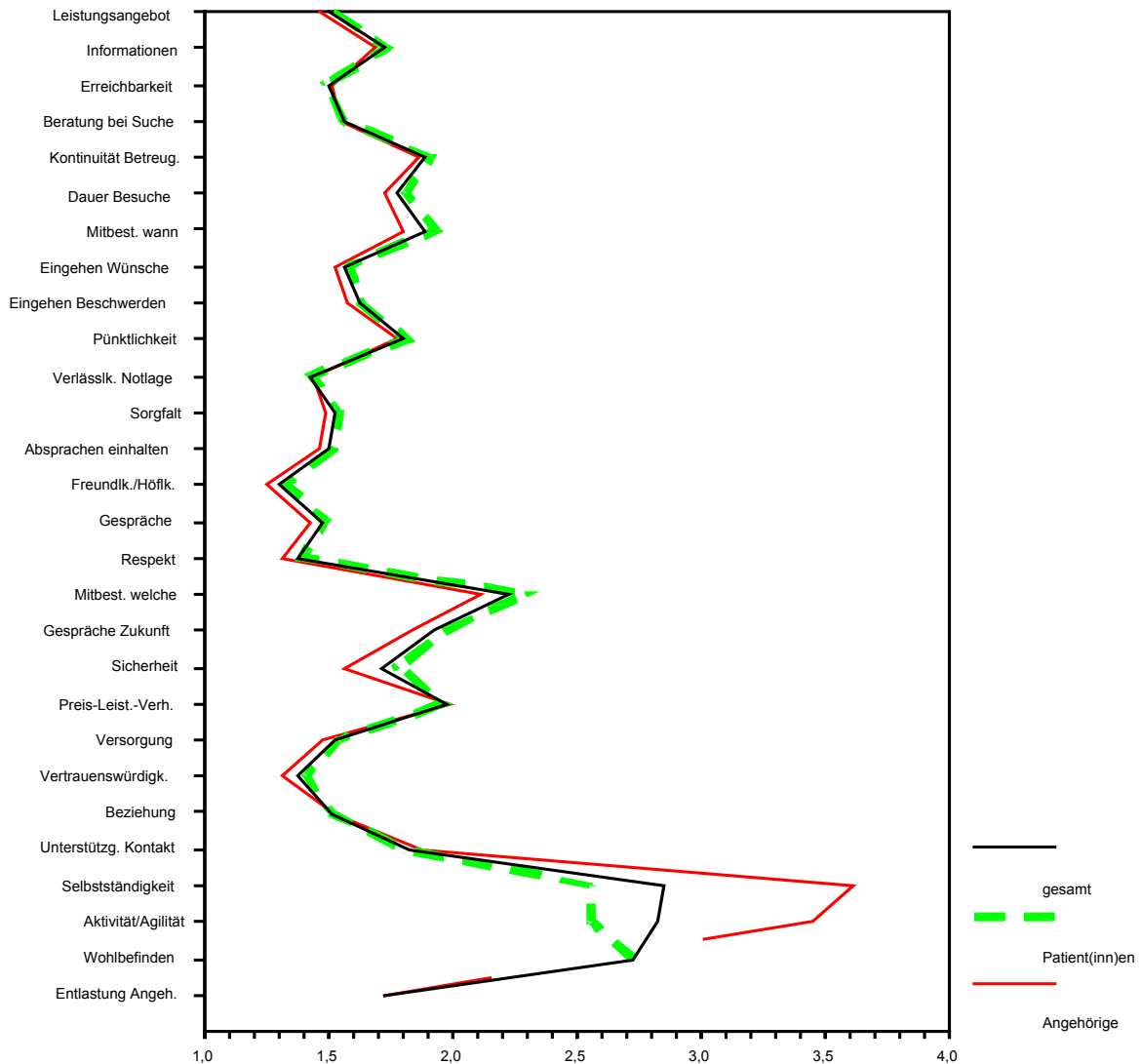
Dieser Ergebnisbericht ist wie folgt aufgebaut: Zunächst wird ein zusammenfassender Überblick über die zentralen Ergebnisse der Befragung gegeben. Daraufhin werden die Zusammensetzung der Stichprobe sowie die Ergebnisse zu den verschiedenen Zufriedenheitsfacetten dargestellt. Abschließend werden die Ergebnisse zum Verhalten bei Unzufriedenheit mit dem Pflegedienst wiedergegeben. Um eine bessere Übersichtlichkeit zu erzielen, wurden die relativen Häufigkeitsangaben auf ganze Prozentwerte gerundet. (Zu beachten ist, dass dadurch die Prozentsummen in manchen Fällen von 100 abweichen.)

Abschließend noch eine Bemerkung zu Unterschieds- bzw. Zusammenhangsanalysen: Erste Überprüfungen von Unterschieden und Zusammenhängen zwischen den Zufriedenheitsurteilen einerseits und verschiedenen weiteren Merkmalen andererseits (z.B., ob eine Patientin/ein Patient oder eine Angehörige/ein Angehöriger befragt wurde, wie lange die Patientin/der Patient bereits vom Pflegedienst betreut wird, dem Alter, dem Geschlecht oder der Pflegestufe der Patientin/des Patienten) ergaben überraschenderweise nur sehr wenige und verhältnismäßig schwache Befunde. Ergebnisse verfeinerter Analysen sowie der Überprüfung der Güte des Messinstruments werden in späteren Publikationen dargestellt und diskutiert.

Zusammenfassung

An der Befragung beteiligten sich insgesamt 19 ambulante Pflegedienste. 1.315 Fragebögen konnten ausgewertet werden – 929 von Patient(inn)en und 386 von Angehörigen bzw. nahestehenden Personen.

In der unten stehenden Grafik sind die arithmetischen Mittelwerte der Zufriedenheitsurteile dargestellt. Neben den gesamten Durchschnittswerten sind hier auch die Mittelwerte für die Patient(inn)en denjenigen für die Angehörigen gegenübergestellt.



Antwortskalierung:

- 1 = sehr gut
- 2 = eher gut
- 3 = mittelmäßig
- 4 = eher schlecht
- 5 = sehr schlecht

2. Überblick über die Stichprobe

An der Befragung beteiligten sich insgesamt 19 ambulante Pflegedienste. 1.315 Fragebögen konnten ausgewertet werden, davon stammen 929 Fragebögen von Patient(inn)en und 386 Fragebögen von Angehörigen bzw. nahestehenden Personen.

Die Zusammensetzung der Stichprobe nach verschiedenen demografischen Merkmalen kann der folgenden Tabelle entnommen werden.

	Patient(inn)en		Angehörige von...		gesamt	
	Anzahl	Proz.	Anzahl	Proz.	Anzahl	Proz.
Geschlecht						
Frauen	644	69	251	65	895	68
Männer	254	27	124	32	378	29
keine Angabe	31	3	11	3	42	3
gesamt	929		386		1.315	
Alter						
bis 50 Jahre	21	2	5	1	26	2
51 bis 60 Jahre	42	5	7	2	49	4
61 bis 70 Jahre	106	11	33	9	139	11
71 bis 80 Jahre	277	30	103	27	380	29
81 bis 90 Jahre	348	38	156	40	504	38
91 Jahre und älter	99	11	70	18	169	13
keine Angabe	36	4	12	3	48	4
arithm. Mittel	78,9 Jahre		81,8 Jahre		79,7 Jahre	
Pflegestufe						
Pflegestufe 1	327	35	78	20	405	31
Pflegestufe 2	262	28	156	40	418	32
Pflegestufe 3	34	4	98	25	132	10
keine Pflegestufe	212	23	30	8	242	18
keine Angabe	94	10	24	6	118	9
seit wann von Pflegedienst betreut						
weniger als ein Jahr	230	25	110	29	340	26
ein bis zwei Jahre	240	26	97	25	337	26
mehr als zwei Jahre	421	45	173	45	594	45
keine Angabe	38	4	6	2	44	3
Fragebogen bearbeitet (nur Patient(inn)en)						
Patient/in selbst	241	26	-	-	-	-
mit Unterstützung (v.a. durch Mitarb. d. Pflegedienstes u. Familienangehörige)	648	70	-	-	-	-
keine Angabe	40	4	-	-	-	-

3. Ergebnisse

3.1 Wahl des Pflegedienstes

Bei den Fragen nach der Idee, einen Pflegedienst zu nehmen, nach dem Umhören sowie der Auswahlentscheidung waren Mehrfachantworten möglich. Die Prozentangaben beziehen sich auf die Anzahl der befragten Personen (und nicht auf die Anzahl der Antworten). Die Prozentsummen können daher den Wert 100 übersteigen.

	Patient(inn)en		Angehörige		gesamt	
	Anzahl	Proz.	Anzahl	Proz.	Anzahl	Proz.
wessen Idee						
Patient/in	185	20	108	28	293	22
Fam.angeh., Freunde	427	46	225	58	652	50
Ärztin/Arzt, Kr.haus	420	45	107	28	527	40
sonstige	49	5	11	3	60	5
keine Angabe	33	4	6	2	39	3
wer umgehört						
Patient/in	197	21	112	29	309	24
Fam.angeh., Freunde	451	49	243	63	694	53
Ärztin/Arzt, Kr.haus	317	34	68	18	385	29
sonstige	59	6	9	2	68	5
keine Angabe	49	5	9	2	58	4
wer Einrichtung ausgewählt						
Patient/in	290	31	121	31	411	31
Fam.angeh., Freunde	451	49	243	63	694	53
Ärztin/Arzt, Kr.haus	317	34	68	18	385	29
sonstige	59	6	9	2	68	5
keine Angabe	49	5	9	2	58	4
Beratung durch Krankenkasse						
ja	78	8	41	11	119	9
nein	810	87	340	88	1.150	88
keine Angabe	41	4	5	1	46	4
Beratung durch andere Einrichtung						
ja	53	6	20	5	73	6
nein	834	90	355	92	1.189	90
keine Angabe	42	5	11	3	53	4

3.2 Zufriedenheiten

In den folgenden drei Tabellen sind die Ergebnisse zu den Zufriedenheitsfassetten wiedergegeben. Für jedes Merkmal sind zum einen die Anwohnhäufigkeiten (in Prozent; gerundet) dargestellt, und zwar jeweils in der oberen Zeile die Häufigkeiten für die Patient(inn)en („Pat.“), in der mittleren Zeile die Häufigkeiten für die Angehörigen („Ang.“) und in der unteren Zeile die Häufigkeiten für die Gesamtheit aller Befragten („ges.“). „kA“ bedeutet „keine Angabe“. Zum anderen sind in der Spalte „Mittel“ die jeweiligen arithmetischen Mittelwerte dargestellt (vgl. auch Abb. auf S. 3).

Fassette I

Häufigkeiten in Prozent	Bewertung	sehr gut	eher gut	mittelmäßig	eher schlecht	sehr schlecht	kA	Mittelwert
Leistungsangebot	Pat.	51	39	4	1	-	6	1,52
	Ang.	56	37	4	-	-	3	1,46
	ges.	52	39	4	1	-	5	1,50
Informationen von Pflegedienst	Pat.	40	38	9	2	1	11	1,73
	Ang.	42	43	10	1	1	4	1,69
	ges.	40	40	9	2	1	9	1,72
Erreichbarkeit	Pat.	53	33	5	1	1	8	1,49
	Ang.	56	30	8	1	-	5	1,51
	ges.	54	32	5	1	1	8	1,50
Beratung bei Pflegedienstsuche	Pat.	44	34	4	1	1	17	1,56
	Ang.	47	37	4	1	1	11	1,55
	ges.	45	35	4	1	1	15	1,56
Kontinuität der Betreuung	Pat.	35	38	15	4	1	7	1,91
	Ang.	40	37	17	3	1	2	1,86
	ges.	37	38	16	3	1	6	1,89
Dauer der Besuche	Pat.	37	45	11	3	1	4	1,81
	Ang.	43	42	12	2	-	2	1,72
	ges.	38	44	11	3	1	3	1,78
Möglk. mitzubestimmen, wann Pflegekräfte kommen	Pat.	32	39	15	4	1	9	1,93
	Ang.	41	39	11	3	1	4	1,80
	ges.	35	39	14	4	1	8	1,89
Eingehen auf Wünsche	Pat.	47	41	6	1	1	5	1,58
	Ang.	52	38	5	-	1	4	1,52
	ges.	49	40	5	1	1	5	1,56
Eingehen auf Beschwerden	Pat.	39	39	5	1	1	16	1,63
	Ang.	40	33	5	1	1	21	1,58
	ges.	39	37	5	1	1	18	1,62

Fassette II

Häufigkeiten in Prozent	Bewertung	sehr gut	eher gut	mittelmäßig	eher schlecht	sehr schlecht	kA	Mittelwert
Pünktlichkeit	Pat.	39	40	13	3	1	5	1,81
	Ang.	40	43	12	2	1	3	1,77
	ges.	39	41	13	2	1	4	1,80
Verlässlichkeit in Notlage	Pat.	44	25	2	1	1	28	1,43
	Ang.	43	29	1	-	1	26	1,44
	ges.	44	26	1	1	1	28	1,43
Sorgfalt	Pat.	52	36	6	1	1	5	1,54
	Ang.	55	37	5	1	-	3	1,49
	ges.	53	36	6	1	1	4	1,52
Einhalten von Absprachen	Pat.	47	37	4	-	1	12	1,52
	Ang.	53	38	2	1	-	7	1,46
	ges.	48	38	3	1	1	10	1,50
Freundlichkeit und Höflichkeit	Pat.	69	25	3	1	-	3	1,33
	Ang.	76	21	2	-	-	1	1,25
	ges.	71	24	2	1	-	2	1,30
Gespräche mit Pflegekräften	Pat.	53	37	4	1	1	5	1,49
	Ang.	60	33	4	1	-	3	1,43
	ges.	55	35	4	1	1	5	1,47
Respekt	Pat.	62	31	2	1	1	4	1,39
	Ang.	69	28	1	-	-	2	1,31
	ges.	64	30	2	1	1	3	1,37
Möglk. mitzubestimmen, wann Pflegekräfte kommen	Pat.	21	25	14	6	5	29	2,29
	Ang.	23	31	12	6	2	26	2,11
	ges.	22	26	14	6	4	28	2,23
Gespräche über Zukunft	Pat.	23	31	10	3	2	32	1,97
	Ang.	26	34	10	2	1	28	1,84
	ges.	24	32	10	2	1	31	1,93

Fassette III

Häufigkeiten in Prozent	Bewer- tung	sehr gut	eher gut	mittel- mäßig	eher schlecht	sehr schlecht	kA	Mittel- wert
Sicherheit	Pat.	32	34	9	2	1	22	1,78
	Ang.	42	35	3	1	1	19	1,56
	ges.	35	34	7	2	1	22	1,71
Preis-Leistungs-Verhältnis	Pat.	17	33	11	1	1	37	1,96
	Ang.	17	41	11	2	1	28	1,99
	ges.	17	35	11	2	1	34	1,97
Versorgung insgesamt	Pat.	48	42	4	1	1	5	1,54
	Ang.	53	41	2	-	-	5	1,47
	ges.	49	42	3	1	1	5	1,52
Vertrauenswürdigkeit	Pat.	59	34	2	-	1	5	1,41
	Ang.	67	28	1	-	-	4	1,31
	ges.	61	32	2	-	1	5	1,38
Beziehung zu Pflegekräften	Pat.	52	40	4	1	-	4	1,51
	Ang.	48	37	4	1	-	10	1,53
	ges.	51	39	4	1	-	6	1,51
Unterstützung bei Kontakten	Pat.	23	25	5	2	2	44	1,81
	Ang.	20	28	7	1	1	43	1,88
	ges.	22	26	6	1	1	44	1,83
Selbstständigkeit	Pat.	18	29	22	13	7	12	2,55
	Ang.	9	12	10	22	30	18	3,61
	ges.	16	24	18	15	13	14	2,85
Aktivität und Agilität	Pat.	15	28	27	10	5	16	2,56
	Ang.	10	14	12	22	24	17	3,45
	ges.	13	24	22	14	11	16	2,82
Wohlbefinden	Pat.	11	28	38	15	4	5	2,72
Entlastung	Ang.	40	41	11	1	1	6	1,72

3.3 Wege der Einflussnahme

Die folgenden Antworten gehen von folgendem Szenario aus: „Einmal angenommen, Sie würden sich über Ihr Pflegeheim ärgern: Was würden Sie dann tun?“ Es waren Mehrfachantworten möglich. Die Prozentangaben beziehen sich auf die Anzahl der befragten Personen (und nicht auf die Anzahl der Antworten). Die Prozentsummen können daher deutlich den Wert 100 übersteigen.

	Patient(inn)en		Angehörige		gesamt	
	Anzahl	Proz.	Anzahl	Proz.	Anzahl	Proz.
wahrscheinlich nichts	112	12	21	5	133	10
Verwandte o. Bekannte bitten, etwas zu unternehmen	196	21	6	2	202	15
bei Krankenkasse beschweren	51	6	29	8	80	6
mit jemandem vom Pflegedienst sprechen und diese Person bitten, etwas zu unternehmen	622	67	329	85	951	72
schriftlich beim Pflegedienst beschweren	55	6	60	16	115	9
Pflegedienst wechseln	43	5	27	7	70	5
keine Angabe	96	10	16	4	112	9
gesamt (1.315 Personen)	1.175		488		1.663	